

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode deskriptif, dimana data yang diambil akan berupa angka- angka dan dihitung menggunakan alat uji data. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah Angket. Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk tesis dan proses bimbingan berlangsung.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Rumah Sakit Belleza Kedaton yang berada di Jl. Sultan Haji, Labuhan Ratu, Bandar Lampung. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di Rumah Sakit Belleza Kedaton sebagai lokasi penelitian yaitu karena Rumah Sakit Belleza Kedaton belum pernah diadakan penelitian yang serupa khususnya mengenai strategi pemasaran rumah sakit terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya melalui observasi dan wawancara.
2. Sumber data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini sumber sekunder dapat diperoleh dari brosur, majalah, koran, media sosial (website, instagram, facebook) yang berisikan materi promosi rumah sakit sebagai salah satu kegiatan pemasaran rumah sakit.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi langsung antara peneliti dan narasumber (informan). Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang detail, mendalam, dan kontekstual tentang topik penelitian. Peneliti dapat menggunakan panduan wawancara yang terstruktur (dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya), semi-terstruktur (kombinasi pertanyaan yang telah ditentukan dan pertanyaan improvisasi), atau tak terstruktur (tanpa panduan yang terlalu kaku).

Wawancara dapat dilakukan dalam bentuk wawancara mendalam (in-depth interview), di mana peneliti mendapatkan informasi secara individual dari satu narasumber pada satu waktu, atau dalam bentuk wawancara kelompok (*focus group interview*), di mana sekelompok narasumber terlibat dalam diskusi terarah. Wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, sikap, pendapat, dan persepsi narasumber dengan

lebih rinci, serta memperoleh pemahaman tentang latar belakang, nilai-nilai, dan konteks sosial yang mempengaruhi mereka.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode kuesioner atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis.

Adapun data yang dikumpulkan melalui teknik dokumentasi berupa arsip-arsip atau dokumen-dokumen yang digunakan Rumah Sakit Belleza Kedaton dalam melakukan kegiatan pemasaran, seperti contoh: data atau materi promosi melalui

media sosial (Website, Instagram, Facebook, Tiktok), brosur, media cetak (majalah, koran). Data-data ini akan membantu penulis dalam melakukan analisis data dan penarikan kesimpulan.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat diberikan secara langsung kepada responden atau dapat dikirim melalui email atau platform online.

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi Penelitian

Menurut Usman (2006:181) Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh

pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Belleza Kedaton yang berkunjung pada bulan Juli 2024 sebanyak 1.236 pasien.

b. Sampel Penelitian

Sugiyono (2018:131) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut, dengan kata lain sampel merupakan metode dalam suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil sebagian atas setiap populasi yang hendak akan di teliti.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*. Menurut Indriantoro (2009 : 130) metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti, jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang konsumen (pasien) itu cocok sebagai sumber data. Jumlah populasi merujuk kepada rumus *slovin* yang digunakan untuk menentukan ukuran minimal sampel yang dibutuhkan dari suatu populasi sehingga sampel yang dapat menggambarkan dan mewakili data populasi. Menurut Umar (2010: 146) adapun rumusnya yaitu :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\
 &= \frac{1.627}{1 + 1.627 (0,1)^2} \\
 &= \frac{1.627}{1 + 1.627 (0,01)}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{1.627}{17.27}$$

n = 94,21 = 94 orang (dibulatkan)

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi penelitian (1.627)

e = Sampling error (tingkat kesalahan sampel) yaitu 10% atau 0,1

Maka berdasarkan rumus tersebut diperoleh sampel sebanyak 94 responden.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009).

1. Variabel independen atau variabel bebas atau variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah strategi pemasaran.
2. Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karna adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.
3. Variabel Intervening (penghubung) merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung serta tidak dapat diamati dan diukur.

a. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahan dalam pengertian dan sudut pandang pada variabel-variabel yang dianalisis, maka terlebih dahulu perlu dijelaskan definisi operasional dari masing-masing variabel yaitu :

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah strategi pemasaran (melalui bauran pemasaran 7P) yang disebut dengan (X) meliputi sebagai berikut :

a. Produk (Product) (X1)

Produk dalam jasa kesehatan adalah suatu jasa yang ditawarkan kepada pasien yang berupa pelayanan. Indikator product dalam penelitian ini adalah:

- 1) Ketanggapan dokter dan perawat dalam menanggapi keluhan pasien
- 2) Kelengkapan alat medis
- 3) Kesesuaian produk yang ditawarkan dengan kebutuhan pasien

b. Harga (Price) (X2)

Harga atau biaya pelayanan adalah keseluruhan biaya yang dikeluarkan pasien selama perawatan. Indikator price dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diterima pasien
- 2) Biaya sangat terjangkau dibandingkan rumah sakit lain
- 3) Harga obat variatif sesuai volume, kualitas dan jenis

c. Tempat (Place) (X3)

Tempat merupakan lokasi keberadaan rumah sakit. Indikator place dalam penelitian ini adalah :

- 1) Lokasi rumah sakit yang strategis
- 2) Lingkungan rumah sakit yang nyaman
- 3) Lingkungan rumah sakit yang bersih dan rapi

d. Promosi (Promotion) (X4)

Promosi merupakan upaya untuk memberikan pengenalan berupa informasi kepada masyarakat. Indikator promotion dalam penelitian adalah:

- 1) Mengetahui rumah sakit dari teman atau saudara
- 2) Mengetahui rumah sakit dari media sosial
- 3) Mengetahui rumah sakit dari kegiatan baksos dan roadshow

e. Orang (People) (X5)

Orang adalah keseluruhan dan individu yang membantu atau berperan langsung dalam kegiatan pelayanan. Indikator people dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kemampuan dokter dan perawat saat memberikan pelayanan
- 2) Staf keamanan memiliki kinerja yang baik
- 3) Staf pendaftaran dan karyawan memiliki kinerja yang baik

f. Fisik (Physical Evidence) (X6)

Bukti fisik merupakan fasilitas-fasilitas yang terlihat dalam jasa. Indikator physical evidence dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kelengkapan sarana dan prasarana
- 2) Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu
- 3) Kenyamanan dan kebersihan ruang tindakan

g. Proses (Process) (X7)

Proses merupakan proses yang dialami pasien selama pelayanan. Indikator process dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kemudahan dalam pengambilan obat
 - 2) Kemudahan dalam pembayaran
 - 3) Kemudahan mengakses informasi
2. Variabel dependen penelitian ini adalah loyalitas (Y) adalah komitmen pasien untuk melakukan kunjungan ulang atau berlangganan kembali jasa terpilih secara konsisten di waktu yang akan datang. Indikator loyalitas pasien dalam penelitian ini adalah :
- a. RS Belleza Kedaton menjadi pilihan utama saat pasien membutuhkan jasa kesehatan
 - b. Pasien selalu setia berlangganan dan berkunjung ulang ke rumah sakit
 - c. Pasien tidak cepat beralih ke rumah sakit lain bila ada kekurangan di RS Belleza Kedaton
 - d. Pasien tidak pindah ke rumah sakit lain
 - e. Pasien tidak terpengaruh dengan bujukan iklan/promosi dari rumah sakit lain
3. Variabel Intervening penelitian ini adalah kepuasan pasien (Z) adalah . Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah :
- a. Pasien merasa puas dengan alternatif pilihan dan kelengkapan obat yang disediakan
 - b. Pasien merasa puas dengan kualitas obat yang disediakan
 - c. Pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan
 - d. Pasien merasa puas dengan proses penyelesaian masalah saat terjadi kesalahan dalam pelayanan
 - e. Pasien merasa puas dengan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit
 - f. Pasien merasa puas dengan harga keseluruhan yang ditetapkan rumah sakit
 - g. Pasien menceritakan hal-hal positif tentang rumah sakit kepada oranglain
 - h. Pasien mereferensikan rumah sakit kepada oranglain

b. Pengukuran Variabel

Metode pengukuran penelitian ini menggunakan skala Likert yang digunakan untuk mengukur strategi pemasaran, loyalitas, dan kepuasan pasien. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban yaitu:

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Skor Pertanyaan Positif	Skor Pertanyaan Negatif
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu-ragu (RR)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	4
Sangat tidak setuju (STS)	1	5

Pada tabel di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel X yaitu variabel bebas (terdiri dari variabel produk, variabel harga, variabel tempat, variabel promosi, variabel orang, variabel bukti fisik, variabel proses), variabel Z yaitu variabel intervening, maupun variabel Y yaitu variabel terikat (loyalitas). Dengan demikian skor angket dimulai dari skor 5 sampai 1.

3.7 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menggunakan software SmartPLS, yang dijalankan dengan media komputer. PLS (Partial Least Square) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model Struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas. Sedangkan model struktural digunakan untuk

uji kausalitas. PLS (Partial Least Square) adalah analisis yang bersifat soft modeling karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel).

Menurut Monecke & Leisch dalam Alfa, dkk (2017) SEM dengan PLS terdiri dari tiga komponen, yaitu:

a. Analisis Jalur (Path Analysis)

Teknik analisis jalur digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan dengan sebab akibat. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antar variabel (model casual) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2016)

b. Partial Least Square (PLS)

Penelitian ini menggunakan analisis regresi partial (Partial Least Square/PLS) untuk menguji empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Masing-masing hipotesis akan dianalisis menggunakan software SmartPLS 3.0 untuk menguji hubungan antar variable. Menurut (Purwohandoko, 2009) ada beberapa langkah yang akan ditempuh dalam analisis PLS yaitu : (1) Merancang model structural (inner model); (2) Merancang model pengukuran (outer model); (3) Mengkonstruksi Diagram jalur; (4) Konversi diagram jalur ke system persamaan; (5) Estimasi koefisien jalur loading dan weight; (5) Evaluasi goodness of fit; (6) Pengujian hipotesis (Resampling bootstrapping).

c. Analisis Efek Mediasi (Mediation Effects)

Analisis efek mediasi bermaksud untuk menganalisis pengaruh langsung kedisiplinan terhadap kinerja karyawan; kedisiplinan terhadap komitmen karyawan; dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan; serta pengaruh tidak langsung kedisiplinan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi komitmen karyawan. Analisis efek mediasi ini menggunakan tahap analisis sebagai berikut: (1) Analisis model pengukuran/measurement model 35 analisis (outer model); dan (2) Analisis model

struktural/structural model analysis (inner model). Berikut ini hasil analisis efek mediasi yang telah penulis lakukan.

d. Analisis Model Ukuran (Inner Model)

Analisis model struktural menggunakan 3 pengujian, antara lain: (1) R-square; (2) f-square; (3) Mediation effects: (a) Direct effects; (b) Indirect effects; dan (c) Total effects. Pada model struktural, yang disebut juga sebagai model bagian dalam (inner model), semua variabel laten dihubungkan satu dengan yang lain. Variabel laten dibagi menjadi dua yaitu variabel eksogen dan variabel endogen.

e. Analisis Model Ukuran (Outer Model)

Analisis model pengukuran/measurement model analysis (outer model) menggunakan 2 pengujian, antara lain; (1) Validitas dan reliabilitas konstruk (construct reliability and validity) dan (2) Validitas diskriminan (discriminant validity). Pada model pengukuran, yang disebut juga sebagai model bagian luar, menghubungkan semua variabel indikator dengan variabel latennya. Outer model sering juga disebut (outer relation atau measurement model) mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya.

f. Convergent Validity

Pengujian Convergent Validity dari masing-masing indikator konstruk, suatu indikator dikatakan mempunyai realibilitas yang baik jika nilainya lebih besar dari 0,70 sedangkan loading faktor 0,50 sampai 0,60 dapat dianggap cukup. Berdasarkan kriteria ini bila loading faktor dibawah 0,50 maka akan di drop dari model.

g. Discriminant Validity

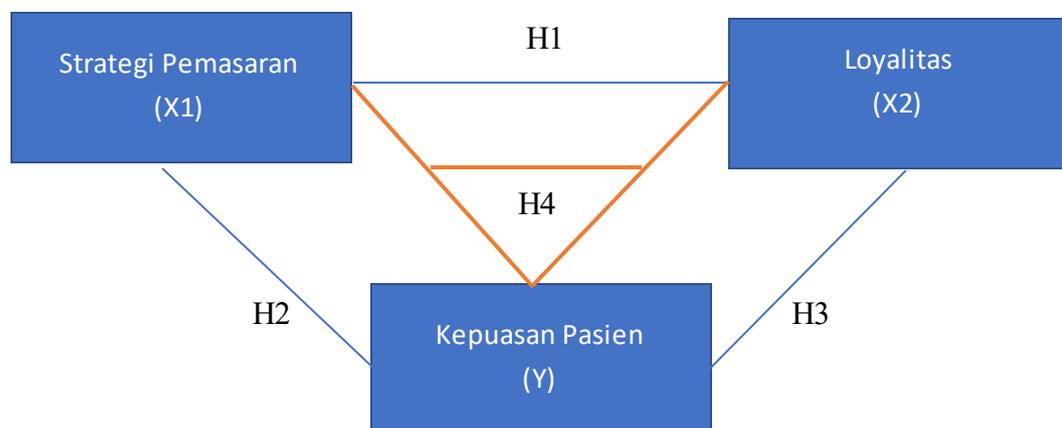
Pengujian Discriminant Validity merupakan tingkat sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep mampu membedakan diri dengan hasil pengukuran konsep lain secara teoritis memang harus berbeda Validitas diskriminan juga merupakan bagian dari outer model. Syarat untuk memenuhi validitas diskriminan ini adalah suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai loading factor tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan

loading factor kepada konstruk lain. Metode lain untuk melihat discriminant validity adalah dengan melihat nilai square root of average variance extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, jika nilai akar dari AVE lebih besar dibandingkan nilai tertinggi korelasi antar konstruknya maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik.

h. Composite Reliability

Pengujian composite reliability bertujuan untuk menguji validitas instrumen dalam suatu model penelitian. Atau mengukur internal consistency dan nilainya harus di atas 0,70. Apabila seluruh nilai variabel laten memiliki nilai composite reliability maupun cronbach alpha $\geq 0,7$ hal itu berarti bahwa konstruk memiliki reabilitas yang baik atau kuisisioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini telah andal atau konsisten.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan desain penelitian dituliskan sebagai berikut:



3.8 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh dari strategi pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RS Belleza Kedaton. Apabila hipotesis penelitian tersebut dinyatakan ke dalam hipotesis statistik maka: $H_0 : \beta_1 = 0$,

tidak terdapat pengaruh dari strategi pemasaran (variabel X) terhadap kepuasan pasien (variabel Z).

Ha : $\beta_1 \neq 0$, terdapat pengaruh dari strategi pemasaran (variabel X) terhadap kepuasan pasien (variabel Z).

Ho : $\beta_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh dari strategi pemasaran (variabel X) terhadap loyalitas pasien (variabel Y).

Ha : $\beta_2 \neq 0$, terdapat pengaruh dari strategi pemasaran (variabel X) terhadap loyalitas pasien (variabel Y).

Ho : $\beta_3 = 0$, tidak terdapat pengaruh dari kepuasan pasien (variabel Z) terhadap Loyalitas (variabel Y).

Ha : $\beta_3 \neq 0$, terdapat pengaruh dari kepuasan pasien (variabel z) terhadap loyalitas (variabel Y)

